

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Galuh Sancaya. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Surakarta. *Skripsi*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Astuti, Leni. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Bank Jateng Syariah Universitas Muhammadiyah Surakarta). *Skripsi*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Bustami, 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga
- Lovelock, Christopher H dan Lauren K.Wright. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT.Intermasa
- Giffirin, Jill. 2008. *Customer Loyalty menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan*. Jakarta: Erlangga
- Gimantoro, Asadha Mercuri. 2010. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Bengkel Indah Jaya di Sragen”. *Skripsi*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Nugroho, Alfian Wahyu. 2015. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Hotel Wahyusari Tawangmangu. *Skripsi*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Nurhasanah, 2010. “Analisis Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Hero Supermarket”, Diakses pada tanggal 26 September 2015 dari <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/1360>
- Riskiana, Yulita. 2014. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan “Ayam-Ayam Resto” Di Solo. *Skripsi*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Saputro, Ropinov. 2010. “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada PT.Nusantara Sakti Demak)”, Diakses pada 20 September 2015 dari http://eprints.undip.ac.id/23351/1/ROPINOV_SAPUTRO_-_skripsi.PDF

Susetya, Gilar Emerald. 2013. "Pengaruh Citra dan Kualitas Pelayanan Fasilitas Terhadap Loyalitas Konsumen *Score* Futsal Yogyakarta", Diakses Pada 20 September 2015 dari <http://eprints.uny.ac.id/id/eprint/14401>

Timur, Rian PW. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Islam Surakarta)". *Skripsi*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Tiyono, Andri. 2012. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Express Airlines di Bandara Babullah Ternate". *Skripsi*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia

Wahyu M, Angga. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.INDOSAT (Studi pada Mahasiswa UMS)". *Skripsi*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.